Sosyal Etkileşim ve İletişim

Soru-Cevap

1. Soru: İletişim nedir?
Cevap: Farklı iletişim tanımlarının bazıları şunlardır:

• İletişim düşüncenin sözel olarak karşılıklı değiş tokuşudur.

• İletişim, sayesinde dünyayı anlamlı kıldığımız ve bu anlamı başkaları ile paylaştığımız insani bir süreçtir.

• Duygu düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması ve haberleşmedir.

• İletişim, insanların çevreyi etkileyebilme, varlığını ifade edebilme, amaçlarını gerçekleştirebilme ve gereksinimlerini karşılayabilme aracı olarak tanımlanabilir.

• Bu tanımlar artırılabilir. Tanımların ortak özelliklerine bakıldığında;

• Kişiler arası iletişimde en az iki kişi vardır. İletişim tek yönlü değil, karşılıklıdır ve iletişim hem psikolojik hem de sosyal/kültürel bir olgu ve süreçtir.

2. Soru: İletişimin ögeleri nelerdir?
Cevap: İletişimin kaynak, hedef, mesaj-ileti ve kanal olmak üzere dört ögesi vardır. Bu ögeler etkileşimsel iletişim modeli ile açıklanmaktadır.

3. Soru: İletişimin ögelerinden olan "Kaynak ve Hedef" neyi ifade etmektedir?

Cevap: Kişiler arası iletişimde kaynak mesajı gönderendir. Gönderilen mesaj karşıdaki kişiye ya da kişilere olabilir. Hedef mesajı alır, anlamlandırır ve kaynağa farklı bir mesaj gönderir. Bu bir döngüye benzer ve roller sürekli değişir.

4. Soru: İletişimin ögelerinden olan "Mesaj-İleti" neyi ifade etmektedir?

Cevap: İletişim sürecinde hedefe iletilmek istenen her şey mesajdır. Hedeften kaynağa, kaynaktan hedefe gelen anlamdır mesaj. Mesaj birçok ögeyi de içinde barındırır.

5. Soru: İletişimin ögelerinden olan "Kanal" neyi ifade etmektedir?

Cevap: İletişim sürecinde kişiler karşılıklı mesajlarını farklı yollarla iletirler. Söz, beden dili ve yazı bu yollardan bazılarıdır. Sessiz kalma da kişiler arası iletişimde bir mesaj ve iletimi olabilir.

6. Soru: İletişim Süreçlerini oluşturan ögeler nelerdir?

Cevap: Kodlama, kod açma ve yorumlama, geri bildirim ve gürültü iletişim süreçlerini oluşturur.

7. Soru: İletişim Süreçlerini oluşturan ögelerden olan "Kodlama" ne demektir?

Cevap: Mesajın işaret hâline dönüşmesinde kullanılan simgeler ve simgeler arasındaki ilişkileri düzenleyen kuralların tümüne kod denir. En çok kullanılan kod sistemi dildir. Bu kodlar kültürden kültüre değişebilen ögeleri de kapsayabilir. Kodlama ise mesajın içeriğinin kod simgelere dönüştürülmesidir.

8. Soru: İletişim Süreçlerini oluşturan ögelerden olan "Kod açma ve yorumlama" ne demektir?

Cevap: Kod açma, kaynaktan gelen mesajın içeriğinin alınıp çözümlenmesi, anlamın anlaşılmasıdır.

9. Soru: İletişim Süreçlerini oluşturan ögelerden olan "Geri bildirim" ne demektir?

Cevap: İletişim sürecine sistem yaklaşımı ile bakıldığında, geri bildirimin kişiler arası iletişimdeki işlevi de karşılıklı gidip gelen mesajların doğru algılanıp algılanmadığını test etmektir. Geri bildirim olmadığında iletişimin sağlıklı kurulup kurulmadığını bilemeyiz, bu nedenle de sürecin olmazsa olmazıdır. Geri bildirim bir söz, jest ve mimik gibi bir beden hareketi de olabilir.

10. Soru: İletişim Süreçlerini oluşturan ögelerden olan "Gürültü" ne demektir?

Cevap: Kaynaktan çıkan mesajın hedef tarafından tam ve doğru olarak alınmasını etkileyen şey gürültüdür. Gürültü kişilerin birbirini duyabilmesini engeller. Mesafe, ortamdaki gürültü ya da her türlü fiziksel engel gürültü olarak tanımlanabilir.

11. Soru: İletişimin işlevleri nelerdir?

Cevap: İletişim daha önce de belirtildiği gibi hem bireysel hem toplumsal hem de kültürel işlevleri olan bir süreçtir.

12. Soru: İletişimin bireysel işlevi neyi ifade etmektedir?

Cevap: İletişimin bireysel işlevi, insanın sosyal bir varlık olması ve iletişim kurma ihtiyacında olmasıyla açıklanabilir. Bu ihtiyaç ilişki kurma işlevi olarak da tanımlanabilir. Bu ihtiyacın giderilmesi sayesinde insan sosyal ve kültürel bir varlığa dönüşebilir. Duygu ve ihtiyaçlarımızı dile getirmek, bildiklerimizi aktarmak ve öğrenme ancak nitelikli bir iletişimle sağlanabilir. İnsanın diğer bir temel ihtiyacı paylaşmadır. Duygu, düşünce ve ihtiyaçlarımızı paylaşma ihtiyacı iletişimin bireysel işlevleri arasında sayılabilir. Bu işlevleri yerine getiremeyen bireylerde sağlık problemleri görülebilir. Çünkü bu işlevler aynı zamanda insanın en temel ihtiyaçlarıdır.

13. Soru: İletişimin toplumsal işlevleri nelerdir?

Cevap: İletişimin toplumsal işlevleri arasında sosyalleşme, bilgi sağlama, bilginin aktarılması ve paylaşılması sayılabilir. Kültür, toplumdan topluma ve kuşaktan kuşağa sözlü ya da sözsüz kurulan iletişim sayesinde aktarılır. Bu da iletişimin toplumsal işlevleri arasında sayılabilir.

14. Soru: İletişimin kaç grupta sınıflandırılabilir?

Cevap: İletişim; Etkilerine, Yönüne, Kullanılan Kod Sistemlerine, İlişki Sitemlerine, Bireylerin Konumlarına, Zaman ve Mekâna Boyutuna göre olmak üzere 6 grupta sınıflandırılabilir.

15. Soru: Etkilerine göre iletişim şekilleri nelerdir?

Cevap: İletişim, etkilerine göre olumlu ve olumsuz iletişim olarak ifade edilebilir. Olumlu iletişim iletişimin niteliğini artırabilir, içinde ima ya da iğneleyici söz barındırmaz. Okulda ve sınıflarda istenilen iletişim olumlu ve çift yönlü olandır.

16. Soru: Yönüne göre iletişim şekilleri nelerdir?

Cevap: İletişim, yönüne göre tek yönlü ve çift yönlü iletişim olarak ifade edilebilir. Okullarda tek yönlü iletişim olduğunda, okul yöneticisinin okulda olan herkesle kurduğu iletişim aşağıdan yukarı olacaktır. Sınıfta da bu durum yaşandığında öğretmen gücü temsil edecek ve öğrencilerle iletişimini bu yönlü kuracaktır. Böyle bir sınıfta öğrencilerin merak ettiklerini sormaları, anlamadıklarını dile getirmeleri oldukça zor olur. Öğretmen sürekli aktif, öğrenci pasif olur. Pasif olan öğrencinin sınıfta istenmeyen davranışları gösterme olasılığı daha da artabilir.

17. Soru: Kullanılan kod sistemlerine göre iletişim şekilleri nelerdir?

Cevap: İletişim, kullanılan kod sistemlerine göre sözlü, yazılı ve sözsüz iletişim olarak ifade edilebilir. Sözlü iletişimde, kullanılan kelimeler, ses tonu ile beden dili öneme sahiptir. Kullanılan

kelimeler aynı olsa bile ses tonumuz ve beden dilimiz anlam kaymasına neden olabilir. Bu konuda yapılan araştırmalar göstermektedir ki sosyal etkileşimde sözsüz iletişim sözel iletişime oranla çok daha etkili olmaktadır. İnsanlar iletişim sırasında anlamsal gerçekliği daha çok sözsüz kodlardan edinmektedir. Bu nedenle, iletişimde etkinlik açısından yapılan karşılaştırmalarda sözsüz kodların % 55 oranla en etkin araçsallığı ortaya koyduğu saptanmıştır. Buna karşın, sözel kodların etkililik oranı % 7 olarak tespit edilirken, ses tonunun % 38 oranında etki yarattığı belirtilmektedir. Duruş ve ses tonu alaycı, ima eden ya da sağlıklı kurulan bir iletişimin göstergesi olabilir. Yazılı iletişim; mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri, elektronik ortamlarda gönderilen çeşitli yazılı mesajları içerir. Yazılı iletişim sayesinde gönderici ve alıcının mesajları tekrar okunabilir ve belgelerin saklanabilir olması sebebi ile hatalar en aza indirilebilir.

18. Soru: Yazılı ve sözlü iletişim arasındaki farklar nelerdir?
Cevap:

*Yazılı iletişimde, sözlü iletişimde olduğu gibi seslendirmenin, tavır, jest ve mimiğin sağlayacağı etkiler söz konusu değildir. Bu nedenle yazı dilinin etkileyici biçimde kullanılması gerekmektedir.

* Sözlü iletişimde yapılan dil yanlışları, söyleyiş bozuklukları dışında pek fark edilmez. Oysa yazılı iletişimde yanlış kullanılan bir sözcük okuyucunun hemen dikkatini çeker.

* Yazılı iletişimde, birtakım biçimsel kurallara uymak gerekir. Yazım kurallarına ve noktalama işaretlerine uymak zorunluluğu vardır. Ayrıca yazacağımız yazının türüne göre o türün kendine özgü biçim özelliklerini de bilmek gerekir.

* Yazılı iletişimde planlama, sözlü iletişime oranla daha çok önem taşır. Konuşma öncesi hazırlık yapmış ve konuşmamızı yazmış olsak da konuşma sırasında aklımıza gelen bir bilgiyi aktarabilir; dinleyicinin ilgisine göre konuşmamızın planını değiştirebiliriz.

19. Soru: Johari Pencerisi Modeli'ni kimler geliştirmiştir?
Cevap: İki Amerikalı psikolog, Joseph Luft ve Harrington Ingham, 1950 yılında Johari Pencerisi Modeli'ni geliştirerek, insanın sosyal ilişkilerinde kendisi ile ilgili aktarımda bulunduğu alanlarının yanı sıra paylaşımda bulunmadığı, bulunmak istemediği alanları da ortaya çıkarmışlardır. Böylece kişilerin kendilerini tanımaları sağlanmış,; başkaları tarafından da nasıl görüldükleri tanımlanabilir hâle gelmiştir. Bireyler Johari Penceresi'nde yer alan; açık alan, kör alan, gizli alan ve bilinmeyen alanları hakkında bilgi sahibi olabilir.

20. Soru: Johari Penceresi'nde bulunan dört alanın anlamları nelerdir?

Cevap: Açık alan: Kişinin kendi tarafından da başkaları tarafından da bilinen alandır. Bu alanda insanlar umutlarını, beklentilerini ya da korkularını çekinmeden diğer insanlarla paylaşmaktadırlar.

Kör alan: Bu alan başkaları tarafından bilinen ancak kişinin bilmediği alanıdır. Başkalarının bir kişi hakkında edindiği izlenimlerle ilgilidir.

Gizli alan: Bu alan kişinin bildiği ancak başkalarının bilmediği alandır. Kişi, bilinçli olarak bazı yanlarını gizlemek istemektedir.

Bilinmeyen alan: Bu alan ise kişinin de başkalarının da bilmediği, karanlık alandır.

21. Soru: Okul ortamlarında hangi iletişim türleri kullanmaktadır?
Cevap: Okul ortamlarında "formal" ve "informal" olmak üzere iki tip iletişim türü kullanılır. Formal iletişim, iletişimin kademeli olarak aşağı ve yukarı yönlü hiyerarşik aktarımıdır. İnformal iletişim ise okullarda daha sık gördüğümüz kişi ve grupların tutumlarına bağlı olarak değişen ve okula dair düzensiz yaklaşımları olan bir iletişim türüdür.

22. Soru: İletişim becerisi hangi değerleri kapsamaktadır?

Cevap: İletişim becerisi; kişinin kendisine ve diğerlerine saygı duyması, empati, etkin dinleme, somutlaştırma, ben dilini kullanma, içten ve samimi olmayı kapsamaktadır.

23. Soru: İletişim becerisi değerlerinden olan "saygı duymak" ı açıklayınız?

Cevap: Saygı duymak iletişimin temelinde olan bir değerdir. Saygı insanlara yalnızca insan oldukları için değer vermektir. Aynı zamanda karşı tarafı kabul etmekle ve olduğu gibi kabul etmekle de ilgilidir. Din, dil, ırk, sosyoekonomik durum, cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi vb. gibi farklılıklara saygıyı da kapsar. Özellikle sınıfta ve okulda kapsayıcı bir dili kullanmayı da içerir.

24. Soru: İletişim becerisi değerlerinden olan "Empati" yi açıklayınız?
Cevap: Empati, Rosenberg'e göre dünyamızı/dünyayı yeni bir bakış açısıyla yeniden algılayabilmemizi ve yola devam etmemizi sağlar. İletişim kazaları ya da engelleri nedeniyle çatışma yaşadığımızda, bize söylenenlere, kişilere verdiğimiz değer doğrultusunda tepki verebiliriz. Ersoy ve Köşger'e göre çocukların üç yaşından itibaren, diğer insanların düşüncelerinin kendi düşüncesinden farklı olduğu, herkesin kendine özgü bir perspektifinin olduğu, bir duruma farklı tepkiler verilebileceğini anlamaya başladıkları ve diğer çocukların sıkıntılarını anlayıp yardım ettikleri gözlenmektedir. Altı yaşından itibaren çocuk, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyabilmektedir. Bu yaşlarda çocuğun dil becerisi gelişmekte ve soyut düşünme düzeyi artmaktadır. Bu yeteneklerinin gelişmesi ile çocuk, daha uzak yerlerdeki insanların başlarına gelenleri de algılayabilir. On-on iki yaşlarındaki çocukların empati duygularını tanıdıkları kişilerin ötesine yaydıkları belirtilir. Çocuk, bu dönemde tanımadığı kişilere de empati duyabilir. Empatiyi geliştirmek için kullanılan etkinliklerin içinde oyun ve drama yöntemlerinin kullanımı da yer alır. Rol değişimi, duygu ve ihtiyaçların dile getirilmesi empatiyi geliştirebilir. Yaratıcı drama tekniklerinin sınıf içerisinde kullanılmasının empatiyi geliştirdiğine dair araştırma sonuçları vardır. Öykü, masal ve çocuklar ve yetişkinler için felsefe araçlarının öğretim yöntem ve tekniklerinin arasında olması bunun için bir zenginlik yaratabilir.

25. Soru: İletişim becerisi değerlerinden olan "Etkin Dinleme" yi açıklayınız?
Cevap: Dinleme, her türlü öğrenme sürecinde ve sosyal çevrede insanın karşısına çıkan, bazen farkında olarak bazen olmayarak kullanılan bir dil becerisidir. Dinleme, sesli uyarıcıları işitmek, anlamak ve zihinde yapılandırmak için kulak ve beynimizde yürütülen karmaşık bir süreçtir. Dinleme, beynin her iki tarafının kullanılmasını gerektiren bir faaliyettir. Bu açıklamaya göre, sol beyinle içerik ve olguları, sağ beyinle ise duyguları, beden dilini, ses tonunu ve bütünü dinlediğimiz belirtilmektedir. Dinleme, konuşmanın algılanma boyutunu oluşturmaktadır ve bireylerin söylenenleri algılayıp anlamlandırması olarak da tanımlanmaktadır. Dinleme, bilinenin aksine doğuştan gelen bir beceri alanı değil, dil ve anlatım dersleri bünyesinde belirli bir program çerçevesinde, sistematik şekilde geliştirilebilecek bir beceridir. Dinleme becerisi iletişim becerisinin temelinde yer alır. Çünkü iletişim dinleme ile başlar. İletişimin niteliği ise dinlemenin niteliğiyle de ilgilidir. Bu nedenle etkin dinleme becerisini, alıcı açısından iletişimdeki gürültüyü azaltma ve mesajı tam ve doğru olarak alma etkinliğidir/becerisi olarak da tanımlamak mümkündür.

26. Soru: İyi bir dinleyicinin özellikleri nelerdir?
Cevap:
1. Dinlemenin amacını ve yöntemini belirler,

2. Ön bilgilerini harekete geçirir,

3. Dinlediklerini ön bilgilerinin ışığında inceler,

4. Konuşmacının aktardığı bilgilerle ön bilgileri arasında bağ kurar,

5. Bir olay ve düşünce arasındaki farkı belirler,

6. Ana ve yardımcı düşünceleri belirler,

7. Konuşmacının amacını belirler,

8. Propaganda, abartı ve ön yargıları belirler,

9. Zihinsel yapısını düzenler ve geliştirir,

10. Konuşmayı, konuşmanın içeriğini değerlendirir.

27. Soru: Dinleme alanlarının boyutları nelerdir?

Cevap: Dinleme alanları işlem, etkileşim ve sözlü anlama olmak üzere üç boyutta incelenmektedir.

1. **İşlem boyutu:** Bu süreçte hem fiziksel hem de zihinsel çeşitli işlemler yapılmaktadır. Bu işlemler işitme, anlama ve zihinde yapılandırma olmak üzere üç aşamada ele alınmaktadır.

a) İşitme: Seslerle sözler fiziksel olarak alınarak algılanmakta ve beynimize iletilmektedir. Bu süreçte ses, ses telleri, ses dalgaları ve kulak yer almaktadır.

b) Anlama: İşitilenlere dikkat yoğunlaştırılmakta, ilgi duyulan ve gerekli görülenler seçilerek anlamlandırılmaktadır. Dikkat yoğunlaştırma bütün anlama sürecini etkilemekte, işitilenlerin seçilmesi, işlenmesi ve anlamlandırılması belirleyici olmaktadır.

c) Zihinde yapılandırma: Anlama sırasında seçilen bilgi ve düşünceler çeşitli zihinsel işlemlerden geçirilerek işlenmektedir. Sıralama, sınıflama, ilişki kurma, düzenleme, sorgulama, değerlendirme gibi zihinsel işlemler yapılmaktadır. Daha sonra yeni bilgiler bireyin zihinsel yapısına göre ön bilgilerle bütünleştirilmekte ve zihnine yerleştirilmektedir.

2. Etkileşim boyutu: Konuşmacı ile dinleyici arasında sözlü konuşmalar, aktarılan bilgiler ve iletişimin gerçekleştirildiği ortamla gerçekleşmektedir.

a) Fiziksel etkileşim: Konuşmacının sesi, ses tonu, konuşma hızı, kullandığı kelimeler, beden dili, yüz ifadesi, göz teması, duruşu, jestleri, fiziksel mekân, araç-gereç, dinleme ortamı, gürültü, ışık, ısı, renk gibi durumlarla etkileşimi içermektedir.

b) Zihinsel etkileşim: Dinleyicinin konuşmacının düşüncelerini öğrenmesi, anlaması, kendi bilgileriyle karşılaştırmasıdır.

3. Sözlü anlama boyutu: Anlama işlemi hem süreçsel hem de etkileşimsel olarak gerçekleşmektedir.

a) **Etkileşimsel süreçte** dinleyicinin özellikleri, konuşmacının aktardıkları ve iletişimin gerçekleştiği ortam etkili olmaktadır.

b) **Süreçsel anlama** ise dinleme sırasında çeşitli bilgilerin alınması, zihnimizde işlenmesi ve anlamlandırılması aşamalarındaki işlemleri kapsamaktadır.

28. Soru: Dinleme türleri nelerdir?

Cevap:

• **Takdir edici dinleme**; söylenenden keyif almaya odaklanılan dinlemedir.

• **Kapsamlı dinleme;** öğrenme ve bilgiyi hatırlamaya odaklanılan dinlemedir.

• **Kritik değerlendiren dinleme;** duyulanı yargılayan ya da değerlendirmeye odaklanılan dinlemedir.

• **Vurgulu dinleme;** diğerlerinin duygularını anlamaya odaklanılan dinlemedir.

• **Katılımcı dinleme;** kişiler arası iletişimde etkili dinlemenin temeli aktif katılımdır. Katılımcı dinleme, dinleyen kişinin duyduklarını tekrar etmesi, özümlemesi ve yansıtmasıdır.

• **Edilgin dinleme;** dinleyen kişinin sözel geri bildirimde bulunmadığı, konuşan kişinin duygularının anlaşılmaya çalışıldığı, vereceği karara güvenildiği, kişinin sorunundan kendisinin sorumlu olduğu gibi mesajlar veren destekleyici bir süreçtir.

• **Empatik dinleme;** empatik dinlemede amaç kişinin kendisini açması, duygularını daha yoğun yaşaması, kendisinde var olan çatışmaları çözmesi, kendisini kabul etmesi için cesaretlendirmektir.

• **Yargısız ve eleştirel dinleme;** etkili dinleme hem yargısız hem de eleştireldir; açık bir zihinle, anlamak için dinlemeyi gerektirir.

• **Derinlemesine dinleme;** yüzeydeki mesajları da önemsemeyi, konuşmacının sözlü ve sözsüz mesajlarına ve bunlar arasındaki tutarlılığa dikkat etmeyi, hem içerik hem de duygu mesajlarını anlamayı, konuşmacının dile getirmediği duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmayı ve anlaşılanları dile getirmeyi, konuşmacının mesajlarına yanıt vermeyi içerir.

• **Çözümleyici dinleme;** kişinin kelimelerini aynen tekrarlamak değildir. Kişinin duygularının ve mesajlarının anlaşılmaya çalışıldığını gösterir.

• **Etkin dinleme;** konuşmacının mesajının sözel ve sözel olmayan yönüne, içeriğine ve duygularına anlam katma yöntemi olmalıdır.

• **Dikkatle dinleme;** konuşmacının söylediklerini takip etmeyi gerektirir.

29. Soru: Etkili iletişim becerileri nelerdir?

Cevap: Etkili iletişim becerileri; Egoyu Geliştirici Dil, Etkin-Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma-Kendini Açma, Empati ve Ben Dili becerileri olarak sınıflandırılabilir.

30. Soru: Etkili iletişim becerilerinden olan "Ego geliştirici dil" i açıklayınız?

Cevap: Kişiler arası ilişkilerde benliği olumlu yönde etkileyen bir ifade türü olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile iletişim sürecinde, bireyin olumlu özelliklerine ve performanslarına vurgu yapılarak, ihtiyaç duyulan değişimleri gerçekleştirmesi amaçlanır. Diğer bir ifadeyle, iletişim kurulan kişinin kendisini zayıf ve yetersiz görmesine neden olmadan, yeterlilikleri öncelenerek eksiklikleri dile getirilir ve kişinin böylece eksik yönlerini giderebileceği algılatılmaya ve hissettirilmeye çalışılır. Bunun tersi ego zedeleyici dil olarak adlandırılabilir.

31. Soru: Etkili iletişim becerilerinden olan "Etkin-katılımlı dinleme" yi açıklayınız?

Cevap: Bireyin mesajının anlaşılmasına katkı sağlayacak yeterli motivasyon ve dikkat ile o ana aktif bir şekilde katılma olarak kavramsallaştırılabilir. Bu beceri, iletilişimde büyük bir öneme sahip olmakla birlikte etkili iletişimin temelini de oluşturmaktadır. Etkin dinleme dinlenen kişide önemsendiği duygusunun oluşmasına katkı sağladığı için etkileşimin güvenle gerçekleşmesine de yol açmakta ve paylaşımları doyurucu kılmaktadır.

32. Soru: Etkili iletişim becerilerinden olan "Kendini tanıma-Kendini açma" yı açıklayınız?

Cevap: Bu beceri bireyin kendisine ilişkin farkındalığına, düşünce ve duygularıyla yeterli düzeyde ilişki kurmasına ve kendi iradesi ile kendisini açmasına ve şeffaflığına işaret etmektedir.

33. Soru: Etkili iletişim becerilerinden olan "Empati" yi açıklayınız?

Cevap: Bu beceri karşıdaki kişinin öznel dünyasından yola çıkarak onu anlamaya ve böylece anlaşılan duygu, düşünce ve beklentilerinin kendisine aktarılmasına işaret etmektedir. Bu doğrultuda Dökmen, empati kurabilmek için üç temel öğeden söz etmektedir. İlk olarak, empati

kuracak kişi kendisini karşısındaki kişinin yerine koymalı, olaylara ve durumlara onun bakış açısıyla bakabilmelidir. Bir anlamda kişi empati kuracağı kişinin rolüne girmelidir. Ancak bu rolde fazla kalmadan, karşıdaki kişinin bakış açısından olayları gördükten sonra kişi kendi rolüne tekrar bürünmelidir. İkinci olarak, empati kurmada karşıdaki kişinin duygularını, düşüncelerini ve beklentilerini doğru olarak anlamaya ihtiyaç vardır. Son olarak, empati kuran kişide oluşan anlayışın, karşıdaki kişiye temel ya da ileri düzeyde tepkilerle iletilmesi gerekmektedir.

34. Soru: Etkili iletişim becerilerinden olan "Ben dili" ni açıklayınız?

Cevap: Kişinin karşılaştığı durum veya davranış karşısında kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır. Sen dili suçlayıcı, yargılayıcı iken ben dili sadece kişinin kendi duygularını ortaya koyar. Ben dili kullanılırken yargılama, eleştirme, suçlama vb. yapılmaz. Ben dili iletileri yorum içermez, davranışların başkalarını nasıl etkilediğini açıklar, somut etkileri belirtir ve hissedilen duyguyu açıklar.

35. Soru: Sınıfı, hayatı zenginleştiren öğrenme ortamına dönüştürebilmek için öğrenme ortamında rehber olacak özellikler nelerdir?

Cevap: Sınıfı öğrenme ortamına ya da hayatı zenginleştiren öğrenme ortamına dönüştürebilmek için öğrenme ortamında bize rehber olacak özelliklerden bazıları şunlardır:

• Öğrenciler ve öğretmenler (ebeveynler ve okul çalışanları) birlikte ve birbirinden öğrenir.

• Öğrenme kazanımları ve kuralları, bunlardan etkilenecek herkesin anlaşmasıyla belirlenir.

• Öğrenenler içsel değerlerden, ihtiyaçlar ve arzulardan motive olurlar.

• Öğrenme ortamında hiçbir şekilde baskı yoktur.

36. Soru: İletişim engelleri nelerdir?

Cevap: Alanyazında iletişim engelleri; fiziksel ve teknik, psikolojik ve sosyal ile örgütsel engeller olarak sınıflandırılabilir.

Fiziksel ve teknik engeller: Bunlar mesaj ile ilgili engeller, kanal ve araçlarla ilgili engeller, gürültü ile ilgili engeller ve dil ile ilgili engellerden oluşmaktadır.

Sosyal ve psikolojik engeller: Kişilerin var olan düşünce, duygu ve değer yargılarından, davranış, tutum ve hedefleri, düşünce boyutları, dinleme ve anlama becerilerinden bulundukları sosyokültürel şartların farkındalığından kaynaklanabilir. İletişim amacının belirlenmemesi, ön yargılar, görüş ve algılama farklılıkları, tutum ve davranışlar, sosyokültürel farklılıklar ve sahip olunan bilgi düzeyi ile ilgilidir.

Örgütsel engeller: Roller, zaman baskısı, örgütün büyüklüğü, geri bildirim sisteminin yetersiz olması, yönetim tarzı, aşırı bilgi yüklemesi, statü farklılıkları ve hiyerarşi nedenli olabilir.

37. Soru: Bireylerin sağlıklı iletişimini engelleyen unsurlar nelerdir?

Cevap: 1- **Kişisel unsurlar:** Alıcının ve vericinin mesajı kodlarken veya iletirken gerekli dikkati göstermemelerinden kaynaklanan engellerdir. Bu engeller; alıcının mesajı yanlış anlayabilmesi ve yorumlayabilmesi, belli ön yargılar nedeniyle mesajı yanlış değerlendirmesi, konuşmacıya karşı ilgisizlik ve farklı olumsuz tutumlardır. İletişim sürecinin iki önemli unsuru olan alıcı ve gönderici, aynı zamanda iletişimi engelleyici rol de oynayabilmektedir. Kişisel amaçlar, duygular, değer yargıları ve alışkanlıklar, gelen mesajlara olumsuz ve kayıtsız bir tutum sergilenmesine sebep olabilmektedir.

2- Fiziksel unsurlar: Kişilerin kendilerinden kaynaklanmayan, dış kaynaklı ortamlarda oluşan ve iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlardır. Fiziksel unsurlar genellikle ortamdan kaynaklı engelleyicilerdir.

3- Semantik unsurlar: Semantik unsurlar, kullanılan dilden kaynaklı yanlış anlaşmalar ve iletişim engelleridir. Bazı sembollerin birden fazla anlamı olabilir bunun dışında bir sembol farklı kişiler için farklı anlamlar oluşturabilir.

4- Zaman baskısı: Sosyal bir çevrede, insanlarla iletişim ve ilişki kurmayı hedeflediğimiz zaman birçok engelle karşılaşırız. Bu engellerden biri de zaman kısıtlılığıdır. İş yaşantısı içerisindeki faaliyetlerin birçoğu, belirlenen mesai saatleri içerisinde gerçekleşmektedir. İş yaşamındaki zamanla alakalı sınırlamalar, iletişim esnasında örgüt üyelerinin üzerinde zaman baskısı oluşmasına neden olmaktadır.

5- Algılamadaki seçicilik: Algılamada seçicilik olarak tanımlanabilecek bu unsur, bazı iletilerin bilerek yahut bilmeyerek algılanamamasıyla ilgilidir. Kişiler, belirli ön yargılara sahipseler vericiden gelecek olan iletileri hiç algılayamayabilirler yahut kastedilenden farklı algılanabilirler.

38. Soru: Dilin kullanmayla ortaya çıkan engeller nelerdir?

Cevap:

1. Emir vermek, yönlendirmek, yönetmek. - **Korku ya da aktif direnç yaratabilir.**

2. Uyarmak, gözdağı vermek. - **Gücenme, kızgınlık, isyankârlığa neden olabilir.**

3. Ahlak dersi vermek. - **Zorunluluk ya da suçluluk duyguları yaratır.**

4. Öğüt vermek, çözüm ve öneri getirmek. - **Bağımlılık ya da direnme yaratabilir.**

5. Öğretmek, nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek. - **Bıkkınlık, nefret uyandırabilir.**

6. Yargılamak, eleştirmek, suçlamak. - **Benlik saygısını azaltır.**

7. Ad takmak, alay etmek. - **Genellikle karşılık vermeye iter.**

8. Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak. - **Yanlış anlaşılma korkusuyla iletişim kesilebilir.**

9. Övmek, aynı düşüncede olmak, olumlu değerlendirmeler yapmak. - **Övgü yokluğu eleştiri olarak algılanabilir.**

10. Avutmak, teselli etmek. - **Zor görevlerde ben de aynı şeyi hissederdim.**

11. Sorgulamak, sınamak, sorguya çekmek. - **Kendini köşe sıkıştırılmış hissetmesine sebep olabilir.**

12. Alaycı davranmak, şakacı davranmak, konuyu saptırmak. - **Kendisi ile ilgilenilmediğini, kendisine saygı duyulmadığını düşündürebilir.**

39. Soru: Ekolojik sistem yaklaşımı nedir?

Cevap: Ekolojik sistem yaklaşımı, insan davranışına etki eden iç ve dış kuvvetlerin karşılıklı etkileşimleri üzerinde durur, bireylerin farklı durumlara uyumlarını sağlayan geçerli davranış kalıplarını tanımlar ve çevre içerisinde bulunan insan ve diğer sistemlerin birbirleri üzerinde meydana getirdikleri etkileri açıklar.

40. Soru: Ekolojik yaklaşımın temel prensipleri nelerdir?

Cevap:

- Çocuk, modelin merkezinde yer almaktadır.

- Çocuğun hayatında kendisini ve birbirlerini etkileyen farklı sistemler yer almaktadır.

- Çocuğun davranışları çevresindeki bireylerden ve ilişkilerden etkilendiği gibi çocuk da onları etkiler.

• Çocuğun gelişimi bu sistemlerdeki deneyimlerin niteliğine bağlıdır.

• Sistemler arasındaki ilişkilerin niteliği ve sıklığı da çocuk üzerinde etkilidir.

• Çocuğun doğrudan içinde bulunmadığı sistemler de çocuğun gelişimini etkiler.

• Çocuğun sağlıklı gelişimi için sistemler arasındaki etkileşimin tutarlılığı önemlidir.

41. Soru: Ekolojik sistem yaklaşımını oluşturan kategoriler nelerdir?

Cevap: Ekolojik sistem yaklaşımı 4 kategoride incelenebilir:

•Mikrosistem- Günlük yaşamda bireylerle en doğrudan ilişkili sistemlerdir. İnsanların yüz yüze etkileşim içinde oldukları ortamlar olarak tanımlanabilir. Şu anki ortam: Ev, okul, iş yeri vb.

•Mezzosistem- Sistemler arasındaki bağlantıların fazla ve nitelikli olması durumunda iyi çalışmaktadır. Okul-aile iş birliğinin çocuğun akademik başarısına etkisi gibi. Mikrosistemlerden oluşan sistem: Komşuluk, toplum.

•Ekzosistem- Sosyal medya, yasal mevzuat gibi bireyin gelişiminde dolaylı etkisi olan birimlerin oluşturduğu katmandır. Genel eğitim politikaları, medya ve kitle iletişim araçları gibi. Doğrudan bireyi kapsamayan sosyal yapılar: Kamu kurumları, profesyonel kuruluşlar.

•Makrosistem-Yaklaşımın bu katmanında bireyin yaşadığı toplumun özellikleri yer alır. Kültürü kapsayan örüntüler: ekonomik ya da siyasal ideolojiler, baskın inançlar ya da basmakalıp düşünceler.

42. Soru: Okul iklimi ne demektir?

Cevap: İklim, okulda zaman içinde şekillenen, her zaman görülemeyen değerler ve kurallar bütününden oluşur. Okulun dışarıdan nasıl göründüğünü de gösterir. Okul iklimi, okul çalışanları tarafından algılanan, onların davranışlarını etkileyen ve okuldaki davranışlara ilişkin kolektif bir algıya dayanan okul ortamının göreli olarak tutarlı özelliğidir.

43. Soru: Pakdanel'in sınıflandırmasına göre iklim çeşitleri nelerdir?

Cevap:

• **Açık iklim:** Bu iklim türünde, arkadaşça ilişkiler, işleri kolaylaştırıcı, katılımcılığı teşvik gibi faktörler önemlidir ve yönetici örgütte kurmay bir liderlik örneği sergilemektedir.

• **Özerk (Otonom) iklim:** Bu iklimde, yönetici örgütte resmî ve sistemli bir iş yapmak için kendini çalışanlarından uzak tutar.

• **İdareci iklim:** Bu iklimi, yöneticinin işi kendisinin yapması, arkadaşça ilişkilerin olmaması, yazılı kurallar ve tatmin edilmeyen sosyal ihtiyaçlar karakterize eder.

• **Samimi iklim:** Bu iklimde arkadaşça ilişkiler hâkimdir ve örgüt üyeleri işlerin nasıl yapılacağı konusunda görüşlerini bildirirler.

• **Babacan iklim:** Bu iklim kısmen kapalı bir iklim olup, çalışanların birlikte hareket etmediği, grup içinde bölünmelerin olduğu ve yöneticinin sürekli kontrol edici görevinde olduğu bir iklimdir.

• **Kapalı iklim:** Yöneticinin çalışanları yönlendirmede etkili olmadığı, onların kişisel zenginlikleri ile ilgilenmediği, iş birliğinin olmadığı; grup başarısının minimum düzeyde olduğu resmî bir örgüt iklimi söz konusudur.

44. Soru: Mikrosistem kapsamında akran zorbalığına sebep olabilecek etmenler nelerdir?

Cevap:

• İlgi, sevgi ve sıcaklıktan yoksun bir aile ortamı

• Cezalandırıcı, tartışmacı, düşmanca ve kötüleyici ebeveyn tavırları

• Fiziksel ve duygusal istismar uygulayan ebeveynler

• Okul bahçesi ve oyun alanlarının yetersiz olması

• Öğretmenlerin ve yöneticilerin zorbalık davranışlarını görmezden gelmesi

• Okul yönetimi tarafından fiziksel cezanın uygulanması

• Öğrencilerin okul atmosferi hakkındaki negatif düşünceleri

• Okuldaki akranların saldırgan davranışlar sergilemesi

• Okul mevcudunun fazla olması

• Olumsuz davranışlar gösteren akran gruplarına dâhil olması

45. Soru: Mezosistem kapsamında akran zorbalığına sebep olabilecek etmenler nelerdir?

Cevap:

• Okul ve aile arasındaki iletişimin yetersiz veya eksik olması

• Ailenin onaylamadığı arkadaş grupları

46. Soru: Ekzosistem kapsamında akran zorbalığına sebep olabilecek etmenler nelerdir?

Cevap:

• İş yerinde yüksek stres ve anlaşmazlık yaşayan babaların evde çocuklarına karşı daha otoriter bir tutum sergilemeleri

• Millî Eğitim Müdürlüğünün eğitim politikaları ve okul yönetiminin akran zorbalığı konusundaki tutumu (rehberlik hizmetinin olup olmaması, okulda meydana gelen saldırgan davranışlara karşı alınan önlemler, disiplin cezaları) öğretmenleri etkileyecek, öğretmen davranışları da dolaylı olarak öğrencileri etkileyecektir.

• Akranlarının ailelerinin ebeveynlik stilleri

47. Soru: Makrosistem kapsamında akran zorbalığına sebep olabilecek etmenler nelerdir?

Cevap:

• Şiddetin toplumda kabul görmesi

• Televizyondaki şiddet içerikli programlar

• Mahallenin sosyo-ekonomik düzeyi